



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2567

Received: 13/01/2024, Revised: 19/02/2024, Accepted: 15/03/2024

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏ

บุญเรือง เกตศรี*, วิจิตรา ศรีสอน

วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: s65563825009@ssru.ac.th*

*ผู้ประสานงานหลัก

บทคัดย่อ

บทความทางวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยการวิเคราะห์จากเอกสารและวารสาร ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ มีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน ก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กร งานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนด ในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้ การปฏิบัติงาน มีความรวดเร็วและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงาน ให้สะดวก รวดเร็วขึ้น มีการใช้ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดเหมาะสมกับงาน อย่างประหยัดคุ้มค่าเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพได้แก่ ประชุมวางแผนเพื่อสร้างความเข้าใจ จัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน กำหนดนโยบาย ให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนปัญหาและอุปสรรคได้แก่บุคลากร ที่ขาดความเชี่ยวชาญ การไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากกลัวความผิดพลาด ขาดการสนับสนุน ด้านอุปกรณ์และค่าใช้จ่าย ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ การส่งต่อหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องเพื่อป้องกันความผิดพลาด ผู้บริหารควรมีบทบาทในการสนับสนุนให้มีการ นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีการใช้การปฏิบัติงานให้มากขึ้น และสนับสนุนการศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่อยู่ตลอดเวลา ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างคล่องตัว

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล, บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2567

Received: 13/01/2024, Revised: 19/02/2024, Accepted: 15/03/2024

Digital technology performance of academic support personnel

Rajabhat University

Boonruang Ketsri*, Wijittra Srisorn

College of Politics and Governance Suan Sunandha Rajabhat University

E-mail: s65563825009@ssru.ac.th*

*Corresponding author

Abstract

This academic article aims to study the performance of academic support personnel Rajabhat University. Guidelines for improving efficiency, problems, obstacles and solutions to digital technology operations of academic support personnel by analyzing documents. The study found that academic support personnel Digital technology can be used to operate efficiently. It can operate with high quality, accurate and standardized standards, benefit organizations. The amount of work performed according to the plan or goals is faster and more convenient. All resources and costs are used to minimize loss, including meeting, planning, training to enhance operational skills, policy to implement digital technology. Problems and obstacles include lack of expertise. Failure to accept change due to fear of failure, lack of support for equipment and costs. The recommendation from this research is that data transmission or exchange must be authenticated to prevent errors. Management should play a role in encouraging more digital technologies to be deployed. And support education on modern technology that can be used in regular operations and should be adapted to the same way of thinking so that they can work together more effectively

Keywords: Operational Efficiency, Digital Technology, Academic Support Personnel



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2567

Received: 13/01/2024, Revised: 19/02/2024, Accepted: 15/03/2024

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากยุคอนาล็อก (Analog) ไปสู่ยุคดิจิทัล (Digital) และยุคโรโบติก (Robotic) จึงทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน การสื่อสารที่รวดเร็ว และไร้พรมแดนเชื่อมโยงทั่วโลกเข้าด้วยกัน การแข่งขันในด้านต่าง ๆ จึงเพิ่มสูงมากขึ้นส่งผลให้การเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลนั้นมีความจำเป็นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพื่อให้องค์กรนั้นสามารถรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของเทคโนโลยีดิจิทัลและมีความสามารถด้านการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่อย่างรวดเร็ว และการบริหารงานโดยให้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดค่าใช้จ่าย เพิ่มความสะดวก และรวดเร็ว ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อจัดการข้อมูลที่มีจำนวนมาก ของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งได้แก่ application และอุปกรณ์ดิจิทัลต่าง ๆ เช่น line, google drive, smart phone, tablet, computer, ระบบจองห้องประชุมออนไลน์, ระบบงานสารบัญออนไลน์, เครื่อง scan เอกสาร เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น (นภสร สุดท้วม, 2560)

จากยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของประเทศไทย (ราชกิจจานุเบกษา, 2561) ประกอบกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 และพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐ ผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ได้กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือ ในการบริหารงาน เพื่อพลิกโฉมระบบราชการสู่ Government 4.0 ที่ภาครัฐเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connected Government) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับ ปัจเจกชน (Citizen-centric and Service-oriented Government) และเป็นภาครัฐอัจฉริยะที่มีสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance Government) โดยในส่วนบุคลากรของรัฐต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนกรทางความคิด (Mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะ สมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leader) เพื่อสร้างคุณค่า (Public Value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ม.ป.ป.) จึงเห็นควรถึงให้มีการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยจะนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาแนวทางกรเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ต่อไป

แนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน



การปฏิบัติงานที่มีกระบวนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน ลำช้า ต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมากเกินความจำเป็น เป็นผลให้ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key information) แสดงความเห็นว่าการปฏิบัติงานที่มีกระบวนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน ลำช้า ต้องใช้ ทรัพยากรจำนวนมากเกินความจำเป็น เป็นผลให้ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก ช่วยให้เกิดความคล่องตัว เช่น การรับสมัครสอบงานราชการ หน่วยงานของรัฐ ผ่านระบบออนไลน์ที่มีการลดขั้นตอน ผู้สมัครไม่ต้องเดินทางมายื่นเอกสาร เป็นต้น อันจะช่วยให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ในส่วนเรื่องของการที่ผู้รับบริการจากหน่วยงานไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ เป็นผลให้หน่วยงานต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประเด็นนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key information) แสดงความเห็นว่าการดำเนินการรับสมัครสอบคัดเลือกเพื่อบรรจุเป็นข้าราชการ ที่ผู้สมัครต้องเดินทางมาสมัครด้วยตนเองที่หน่วยงานของรัฐ ทำให้เกิดความล่าช้า ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวจึงจัดให้มีการรับสมัครสอบเข้ารับราชการ ผ่านระบบออนไลน์ที่มีการลดขั้นตอนที่ต้องมายื่นเอกสารประกอบการสมัครด้วยตนเองที่หน่วยงานของรัฐ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการหรือผู้สมัครมีความพึงพอใจอย่างมาก

การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพโดยผลของงานที่ปฏิบัติต้องมีคุณภาพ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานถูกต้อง รวดเร็ว ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key information) แสดงความเห็นว่าการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพโดยผลของงานที่ปฏิบัติต้องมีคุณภาพนั้นถือเป็นหัวใจหลักของการปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานทุก ๆ งาน ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องการผลของงาน ที่มีคุณภาพเท่านั้นเพื่อให้นำมาผลของงานนั้นไปใช้เพื่อให้ เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจ แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน ณิชพล งามธรรมชาติ, 2559, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า คุณภาพของงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพโดยงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน และได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key information) แสดงความเห็นว่าการปฏิบัติงานเพื่อให้งานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้งานตามที่กำหนดไว้นั้นต้องมีการวางแผนการปฏิบัติงาน ทั้งการบริการจัดเวลาที่ติดซึ่งสิ่งเหล่านี้ นำมาซึ่งองค์ประกอบหนึ่งของการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน ณิชพล งามธรรมชาติ, 2559, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า ปริมาณของงานที่ เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพโดยการปฏิบัติงานที่มีความรวดเร็วมีการพัฒนาเทคนิคการทำงาน ให้สะดวก รวดเร็วขึ้นประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key information) แสดงความเห็นว่าการรวดเร็ว เป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้การปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพราะหากขาดองค์ประกอบด้านการใช้เวลาในการปฏิบัติงาน แล้วแม้ว่าผลงาน ที่ออกมาดีอย่างไรแต่ไม่ทันกับความต้องการก็ไร้ความหมาย ผู้ให้ข้อมูลจึงเห็นด้วยกับแนวคิดการปฏิบัติงานที่มีความรวดเร็วนี้ สอดคล้อง กับแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน ณิชพล งามธรรมชาติ, 2559, หน้า 22-23) ซึ่ง อธิบายไว้ว่า เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับ งานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิณา พิงวิวัฒน์กุล (2562) ซึ่งได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุด ต่อส่วนรวม

การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพโดยมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดเหมาะสมกับงาน และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key information) แสดงความเห็นการใช้ ทรัพยากรอย่างประหยัดและเหมาะสม ปัจจัย



หนึ่งที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นคือ ต้องมีการใช้ทรัพยากรให้เหมาะสมกับงาน ไม่ว่าจะเป็น ด้านการเงิน กำลังคน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ทั้ง เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างจำกัด อาจจะได้โดยการประมวญแผนบริหารจัดการการใช้ทรัพยากร ในกระบวนการทำงานต่าง ๆ หากมีทรัพยากรที่เราสามารถหาใช้ทดแทนกันได้ก็นำมาใช้เพื่อประหยัด ค่าใช้จ่าย ซึ่งจะทำให้มีการใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุดแต่สามารถสร้างประโยชน์ได้คุ้มค่าที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน ณิชพล งามธรรมชาติ, 2559, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการเป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2562) ซึ่งได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลผลิตที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนอาจยกเลิกภารกิจ ที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยหลายแห่งรวมถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบของสถาบันอุดมศึกษา หรือสู่การเป็น SMART University หรือ การเป็น มหาวิทยาลัยดิจิทัล การยกระดับคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ให้มีความทันสมัย และทัดเทียมสู่ระดับสากลของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศที่พัฒนาแล้ว (Sivaphong Orpong, 2024) ดังนั้น ทักษะความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จึงมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องมีความรู้ทั้ง 9 ด้านประกอบไปด้วย 1) การใช้งานคอมพิวเตอร์ 2) การใช้งานอินเทอร์เน็ต 3) การใช้งานเพื่อความมั่นคงและปลอดภัย 4) การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ 5) การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ 6) การใช้โปรแกรมการนำเสนอ 7) การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล 8) การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ 9) การใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย และแนวทางการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยมีการศึกษาหรือแนะนำวิธีการใช้งาน หรือจัดอบรมฝึกทักษะการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล แก่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key information) แสดงความเห็น ว่า บุคลากรนำทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพโดย นำมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ โดยทักษะความเข้าใจ และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

โดยตำแหน่งของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งได้แก่ ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ ตำแหน่ง นักวิชาการการเงินและบัญชี ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ตำแหน่ง นักวิชาการประชาสัมพันธ์ รวมถึงตำแหน่งอื่น ๆ จะต้องมีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้ง 9 ด้าน ดังกล่าวเช่นกัน แต่สามารถใช้ได้ในระดับพื้นฐานเพียงเท่านั้น ซึ่งได้แก่ การใช้งานคอมพิวเตอร์ การใช้งานอินเทอร์เน็ต การใช้งานเพื่อความมั่นคงและปลอดภัย การใช้โปรแกรมประมวลผลทางคณิตศาสตร์สถิติเบื้องต้น การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ การใช้โปรแกรมการนำเสนอ การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ การใช้ ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย แม้ว่าบุคลากรกลุ่มนี้ จะมีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ครบทั้ง 9 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 9 ด้าน หน่วยงานของรัฐ แต่โดยรวมแล้วยังคงมีทักษะและความเข้าใจในระดับพื้นฐานเท่านั้น ยังคงต้องใช้ความรู้ความสามารถอีกมาก เพื่อจะได้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเหล่านี้ได้ระดับสูงขึ้นไป และในบางครั้งก็ยังคงเกิดปัญหาในการใช้งาน เช่น ความคล่องแคล่วในการใช้งานในบางโปรแกรม เนื่องจากมีการใช้งานไม่บ่อยนัก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ตฤภท บัญเดิม (2562) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร



วิทยาลัยการปกครองภายในได้ แผนยุทธศาสตร์กรมการปกครองผลการศึกษา สรุปว่าด้านประเด็นยุทธศาสตร์วิทยาลัยการปกครอง ประกอบด้วยด้านประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบุคลากรวิทยาลัยการปกครองมีทักษะ และความรู้อยู่ในระดับขั้นปฏิบัติ สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำงานได้ตามภารกิจที่ได้รับ มอบหมาย ด้านคุณภาพการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีมีสมรรถนะอยู่ในระดับปฏิบัติ

ข้อมูลสำคัญ (Key information) ที่ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวถึงเรื่องการทดสอบการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ก่อนการใช้งานจริงมีความสำคัญเนื่องจากเป็นกระบวนการที่ช่วยให้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ความถูกต้องและมั่นใจการทดสอบการใช้งานก่อนการใช้งานจริงช่วยในการตรวจสอบความถูกต้องและความมั่นใจในการทำงานของเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญเพื่อป้องกันการพบปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการใช้งานจริง ความแม่นยำและประสิทธิภาพการทดสอบช่วยปรับแต่งและปรับปรุงการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความแม่นยำและมีประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยลดเวลาและแรงงานที่ไม่จำเป็น ความเชื่อมั่นในการใช้งาน การทดสอบทำให้ผู้ใช้งานมีความเชื่อมั่นในการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งมีผลต่อการนำเทคโนโลยีมาปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและไม่ก่อให้เกิดปัญหา รวดเร็วในการปรับปรุงการทดสอบช่วยในการรับรู้ปัญหาและข้อบกพร่องที่เป็นไปได้ ทำให้สามารถรีบแก้ไขและปรับปรุงการใช้งานได้อย่างรวดเร็ว สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรการทดสอบการใช้งานก่อนการใช้งานจริงช่วยให้หน่วยงานสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างเป็นประสพการณ์ดีทั้งภายในและภายนอก ซึ่งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรด้วยเหตุนี้ การทดสอบการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลก่อนการใช้งานจริงเป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร

การจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นแนวทางที่จะทำได้มา ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key information) แสดงความเห็นเห็นว่าเงินทุนเป็นสิ่งที่จะทำให้สามารถจัดซื้อเทคโนโลยี ที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดซื้อ หรือการเช่า หรือการจัดจ้างวิทยากร มาอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มความสามารถให้แก่ บุคลากรของหน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรพร ริกการณ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสววิทยาเขตสระบุรี สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาเขต 2 ผลการศึกษาพบว่า ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนให้ครูในโรงเรียน ได้พัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาตนเอง

เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key information) แสดงความเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลที่ผู้ให้ข้อมูลนำมาใช้ ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ QR CODE เครื่องถ่ายสำเนาดิจิทัล Microsoft Word ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Application line, smart phone ระบบรับสมัครสอบคัดเลือก เพื่อบรรจุเป็นข้าราชการ ออนไลน์ google drive, google doc ระบบจองห้องประชุมออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรวุฒิ ไหวติ(2560) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้วยโทรศัพท์มือถือ ศึกษากรณีสำนักงานเขตหลักสี่ผลการศึกษาพบว่า มีการใช้แอปพลิเคชัน โดยจัดตั้งกลุ่มเครือข่าย เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และร่วมกันปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาใช้ในการ ดำเนินภารกิจของหน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาพิมล ชัยพันธ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ผลการวิจัยพบว่าการนำเอาเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในหลากหลายหน่วยงานไม่ว่าจะเป็น งานด้านการ วางแผนการปฏิบัติงาน งานด้านการจัดการองค์การ และงานด้านการจัดการทรัพยากร



เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยให้งานมีประสิทธิภาพโดยผลของงานที่ปฏิบัติมีคุณภาพ ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการได้ประโยชน์คุ้มค่า ผลการทำงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key information) แสดงความเห็นว่าการใช้งาน QR CODE ในการแสดงส่ง URL ของเอกสารต่างๆ ที่เก็บไว้ที่ google drive และดาวน์โหลดมาเก็บไว้ใน smart phone ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการส่งเอกสารผู้เข้าร่วมประชุมเกิดความพึงพอใจมาก เนื่องจากไม่ต้องถือเอกสารมาให้เกิดความยุ่งยาก และสามารถเปิดเอกสารดังกล่าวจากทุกๆ ที่ สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน ณิชพล งามธรรมชาติ, 2559, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า คุณภาพ ของงาน เป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2562) ซึ่งได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็วและประหยัด

เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยให้ปริมาณงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามความ คาดหวังของหน่วยงาน และได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key information) แสดงความเห็นว่าการ Application line ที่สามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่สนามสอบคัดเลือกข้าราชการ โดยสามารถส่งข้อมูลเกี่ยวกับภาพห้องสอบว่ามีลักษณะอย่างไร สามารถรองรับผู้เข้าสอบได้สูงสุดกี่คน โดยที่ผู้ปฏิบัติงานไม่จำเป็นต้องเดินทางไปสนามสอบบ่อยครั้ง และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดสอบได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เราสามารถบริการ จัดการเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ได้อีกมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน ณิชพล งามธรรมชาติ, 2559, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า ปริมาณของงานที่เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมด เหมาะสมกับงาน เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key information) แสดงความเห็นว่าการผลิตข้อสอบโดยใช้เครื่องถ่ายสำเนา ดิจิทัลดังที่กล่าวมานั้นเครื่องดิจิทัล 6-10 เครื่อง เราใช้เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานประจำเครื่องเพียงแค่ 1-2 คนเท่านั้น เนื่องจากเครื่องเป็นระบบดิจิทัลสามารถทำงานได้เพียงการ กดปุ่มคำสั่งให้พิมพ์สำเนาเครื่องก็จะดำเนินการถ่ายสำเนาตามที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน ณิชพล งาม ธรรมชาติ, 2559, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสม กับงานและวิธีการเป็นองค์ประกอบหนึ่งของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัย ของสุรวุฒิ ไหวติ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์สมาร์ตโฟน ศึกษากรณีสำนักงานเขตหลักสี่ ผลการวิจัยพบว่า การใช้งานแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์ สมาร์ตโฟน เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้งานที่คุณภาพ ลดระยะเวลา การปฏิบัติงานและลดค่าใช้จ่าย

ปัญหา อุปสรรค ของการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

บุคลากรในหน่วยงานของรัฐยังขาดความรู้ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรค ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key information) แสดงความเห็นว่าการ บุคลากรในหน่วยงานยังขาดความรู้และความเชี่ยวชาญในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลยังไม่สามารถที่ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ที่มีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพเท่าที่ควร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลียนบางยาง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพ ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและ อุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่อง การให้ความรู้และการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ไม่พอเพียงและไม่ทั่วถึง และบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่เพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรวุฒิ ไหวติ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2567

Received: 13/01/2024, Revised: 19/02/2024, Accepted: 15/03/2024

สมาร์ทโฟน ศึกษากรณี สำนักงานเขตหลักสี่ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการคือเจ้าหน้าที่ขาดความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการใช้งาน โทรศัพท์สมาร์ทโฟน รวมทั้งหน่วยงานไม่มีการฝึกอบรมการ ใช้งานโทรศัพท์สมาร์ทโฟนและแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาพิมล ชัยพันธ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ผลการวิจัย พบว่า ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณี แสง ตะคุ และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรขาดทักษะในด้านการเขียนโปรแกรม และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกร ชิงดวง (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานในยุคไทยแลนด์ 4.0 กรณีศึกษา : สถาบันการข่าวกรองสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากร ขาดทักษะการใช้เทคโนโลยี

การไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key information) แสดงความเห็นว่าการไม่ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ว่าการที่ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเนื่องการกลัวความผิดพลาดที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล นั้นสืบเนื่องมาจากการไม่มีทักษะความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้เกิดความกลัว ที่จะปฏิบัติงาน กลัวใช้งานแล้วเกิดความเสียหาย ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานในอนาคตได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรวุฒิ ไหวติ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์ สมาร์ทโฟน ศึกษากรณีสำนักงานเขตหลักสี่ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ คือเจ้าหน้าที่ขาดความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการใช้งาน โทรศัพท์สมาร์ทโฟน

การที่หน่วยงานยังขาดการสนับสนุนด้านค่าใช้จ่าย เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key information) แสดงความเห็นว่าการหน่วยงานของผู้ให้ข้อมูลยังขาดการระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับการเก็บประวัติผู้สมัคร สอบคัดเลือกซึ่งการเก็บข้อมูลในปัจจุบันนั้นมีการเก็บในรูปแบบที่แตกต่างกันซึ่งยากต่อการค้นหาซึ่ง ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างล่าช้า และซ้ำซ้อนไม่เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรวุฒิ ไหวติ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์ สมาร์ทโฟน ศึกษากรณีสำนักงานเขตหลักสี่ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ คือ เจ้าหน้าที่ขาดการสนับสนุนด้านอุปกรณ์และค่าใช้จ่าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรณี แสงตะคุ และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหา อุปสรรค คือ อุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ มีจำนวนไม่เพียงพอ จึงไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

แนวทางการแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การประชุมวางแผนเพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key information) แสดงความเห็นว่าการประชุมวางแผนเพื่อสร้างความเข้าใจการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลนั้นจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจที่จะปฏิบัติงาน สามารถใช้อุปกรณ์ดิจิทัลต่าง ๆ ได้อย่างคล่องแคล่วสามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการทำงานได้ สอดคล้องกับ แนวคิดของ วัชรพร ริกากรณ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสหวิทยาเขตเสรีไทย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ผลการศึกษาพบว่า ควรมีการประชุมวางแผนร่วมกันเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับงานเทคโนโลยี



สารสนเทศให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ด้วยการประชุมวางแผนในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีพื้นที่ในการพัฒนาทักษะและความสามารถที่เกี่ยวข้อง และสร้างทางเลือกในการแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้ตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมธุรกิจ และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

การจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่บุคลากรในหน่วยงานเป็นขั้นตอนที่สำคัญ ที่ช่วยสร้างความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้อง ในการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลดังนี้ คือความเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสร้างความรู้และความเข้าใจการจัดอบรมช่วยในการสร้างความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลในบุคลากร ทำให้พนักงานมีพื้นฐานทฤษฎีและปฏิบัติการที่เข้าใจถูกต้อง เพื่อให้สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการอบรมมีความเชื่อมั่นที่มากขึ้นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้พวกเขากล้าที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน และไม่รู้สึกลำบากหรือกลัวการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรรุณี ไหวดี (2560) การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์มือถือ สำคัญที่จะมีการอบรมและส่งเสริมการใช้งานโทรศัพท์มือถือและแอปพลิเคชันที่เชื่อมโยงกับงาน ทำให้บุคลากรเข้าใจวิธีการใช้งานและมีประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาพิมล ชัยพันธ์ (2560) การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลต้องการการฝึกอบรมที่เหมาะสม โดยเฉพาะในกรณีของข้าราชการตำรวจ ที่ต้องการเทคโนโลยีในการปฏิบัติหน้าที่ การจัดอบรมเชื่อมโยงกับความต้องการของกลุ่มงานนั้น ๆ จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การกำหนดนโยบายในการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานเป็นกระบวนการที่สำคัญ เพื่อให้การใช้เทคโนโลยีนั้นๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่องานที่ทำในองค์กร นอกจากนี้ยังสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการพัฒนาและนวัตกรรมในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ผู้ให้ข้อมูลระบุว่ากำหนดนโยบายนั้น จะทำให้ง่ายต่อการสอดคล้องกับนโยบายทั่วไปของหน่วยงาน ซึ่งช่วยในการสร้างทิศทางและแนวทางการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร นอกจากนี้ เรื่องการจัดสนับสนุนการจัดซื้อเทคโนโลยีดิจิทัลก็เป็นปัจจัยที่สำคัญ เนื่องจากการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการทำงานต้องมีการลงทุนในด้านนี้ การมีงบประมาณที่เพียงพอและมีการวางแผนการใช้ทรัพยากรให้เหมาะสมจะช่วยให้การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในการศึกษาของ สิริกร ชิงดวง (2562) เรื่องการพัฒนาการปฏิบัติงานในยุคไทยแลนด์ 4.0 กรณีศึกษา: สถาบันการข่าวกรองสำนักข่าวกรองแห่งชาติ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของวิสัยทัศน์และการสนับสนุนจากผู้บริหารในการพัฒนาเทคโนโลยีในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้มีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม การกำหนดนโยบายในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานคือขั้นตอนที่สำคัญที่ช่วยให้หน่วยงานมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลและทันสมัย โดยการสนับสนุนจากผู้บริหารและการจัดสนับสนุนงบประมาณเพื่อการจัดซื้อเทคโนโลยีดิจิทัลจะเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้แนบนโยบายนี้สำเร็จ

บทสรุป

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีบทบาทสำคัญ ในการสนับสนุนกิจกรรมทางวิชาการและบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีบทบาทที่สำคัญต่อความเป็นไปได้ ในการดำเนินงานของสถานศึกษาหรือสถาบันการศึกษาต่าง ๆ โดยทั่วไปแล้ว ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ มีบทบาทในการช่วยในการบริหารจัดการงานทางวิชาการ และให้การสนับสนุนในด้านทรัพยากรบุคคล เช่น การจัดการกับเอกสารทางวิชาการ การช่วยเหลือในการจัดการประชุมหรืองานสัมมนา และการจัดการกับข้อมูลทางวิชาการ



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2567

Received: 13/01/2024, Revised: 19/02/2024, Accepted: 15/03/2024

การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ช่วยในการวางแผนและดำเนินงานทางวิชาการ เช่น การช่วยเหลือในการจัดทำตารางสอน การเตรียมห้องเรียนหรือสถานที่สำหรับการเรียน การสอน และการสนับสนุนในการจัดกิจกรรมทางวิชาการต่าง ๆ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศทางวิชาการที่เต็มไปด้วยความร่วมมือและความร่วมเป็นกันเอง ทำให้ผู้เรียนและบุคลากรสามารถทำงานและเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยสร้างระบบการศึกษาที่มีประสิทธิภาพและเติบโตไปในทิศทางที่ดีขึ้น ตามเป้าหมายของสถาบันการศึกษาได้ดีขึ้นด้วยทั่วไป การเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้สถาบันการศึกษามีความแข็งแกร่งและมีคุณภาพ ในการให้บริการทางวิชาการและบริการสนับสนุน อื่น ๆ อย่างต่อเนื่องไปอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการการ นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือบริหารงานภาครัฐ ต้องการบุคลากรที่มีทักษะที่หลากหลาย โดยเฉพาะทักษะแบบ Soft Skill โดยจำเป็นต้องเปลี่ยนกรอบความคิดแบบยึดติด (Fixed Mindset) ของบุคลากรให้เป็นกรอบความคิดแบบเติบโต (Growth Mindset) ให้พร้อมที่จะพัฒนาการเรียนรู้จากประสบการณ์การปฏิบัติงาน เพื่อให้มีรูปแบบการเรียนรู้ (Learning Styles) ที่หลากหลาย และให้การยอมรับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือบริหารงาน โดยผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการสร้างสร้างกรอบความคิดเติบโตและการพัฒนาการเรียนรู้ให้กับบุคลากร และให้การสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านองค์กรไปสู่การบริหารงานด้วยระบบดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

1. การสร้างวัฒนธรรมที่สนับสนุนสถานการณ์ในยุคดิจิทัลต้องการวัฒนธรรมที่สนับสนุนการทำงานแบบนวัตกรรม เป็นผู้นำที่ส่งเสริมและสนับสนุนการคิดใหม่ๆ และเสนอไอเดียใหม่ๆ จะเป็นประโยชน์อย่างมาก การพัฒนาภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลเป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การเรียนรู้และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งสำคัญในการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัลที่ทุกวันนี้
2. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการทำงาน ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือที่มีอยู่ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น การใช้ซอฟต์แวร์การจัดการงาน (task management software) เพื่อวางแผนและติดตามความคืบหน้าของงาน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ช่วยในการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน เช่น แพลตฟอร์มการสื่อสารภายในองค์กร หรือการใช้เครื่องมือสื่อสารทางไกล (remote communication tools) เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- ณัชพล งามธรรมชาติ. (2559). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายการผลิตบริษัท XYZ จำกัด. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ตุลภัทร บุญเต็ม. (2562). การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครองภายใต้แผนยุทธศาสตร์กรมการปกครอง. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นภสร สุดท้วม. (2560). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการสำนักงานอัยการสูงสุด. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562
- ภาพิมล ชัยพันธ์. (2560). การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลตามแนวนโยบาย Thailand 4.0. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2567

Received: 13/01/2024, Revised: 19/02/2024, Accepted: 15/03/2024

ราชกิจจานุเบกษา. 2561. เล่มที่ 135 ตอนที่ 82 ก, ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561-2580. (2561, 13 ตุลาคม). สืบค้นเมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2564, จาก <http://nsr.nesdc.go.th/elementor-418/>

วัชรพร ริการณ. (2555). การศึกษาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสหวทยาเขตเสรีไทย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 2. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2562). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6201 องค์การและ นวัตกรรมในองค์กร. โครงการ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2562). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6301 การจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น. วารสารคณะมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 8(3) 1,057

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (ม.ป.ป.). ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp>

สิริกร ชิงดวง. (2562). การพัฒนาการปฏิบัติงานในยุคไทยแลนด์ 4.0 กรณีศึกษา : สถาบันการข่าวกรองสำนักข่าวกรอง แห่งชาติ. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

สุรุฒิ ไหวติ (2560). การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษาสำนักงานเขตหลักสี่. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อรณี แสงตะคุ และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2561). ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. สาขาวิชา รัฐ ประศาสนศาสตร์ คณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.

Sivaphong Orpong. (2023) . *Guidelines for developing the international effectiveness of academic administration in higher education institutions*. Social Innovation and Technology for Area Based Development for Sustainable Community Development: SINtech 2023 for ADSCD The 2nd National and International Conference at Kalasin University.